

Red de apoyo regional de Clark County
**PLAN PREPAGADO DE SALUD MENTAL PARA
PACIENTES HOSPITALIZADOS**

MANUAL DE BENEFICIOS PARA EL CONSUMIDOR Y LA FAMILIA

Guía para los servicios de salud mental

SERVICIOS PARA CASOS DE CRISIS

Línea para casos de crisis de Clark County

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al: **1-800-626-8137**

Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al: (360) **696-1925**

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Los asesores profesionales responderán su llamado. Disponibilidad en todos los idiomas.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.



proud past, promising future

**CLARK COUNTY
WASHINGTON**

ÍNDICE (continuación)

Estimado consumidor y miembro de familia:

Bienvenido al PIHP (Plan Prepago de Salud Mental para Pacientes Hospitalizados) de la Red de apoyo regional de Clark County. El PIHP cubre los servicios de salud mental tanto para pacientes hospitalizados como externos. Este manual fue diseñado para ayudarlo a recorrer el Sistema de Salud Mental de Clark County a fin de que esté preparado para participar por completo de su recuperación. Hemos incluido información referente a todas las agencias proveedoras disponibles, cómo funciona el sistema, cuáles son sus derechos como consumidor de los servicios de salud mental, y a dónde ir en caso de necesitar información adicional.

Este manual fue realizado por los consumidores, miembros de familia y abogados de County Clark para ayudarlo en su viaje a la recuperación.

Recuerde...

"Un viaje de mil millas comienza por el primer paso."



Última actualización – Septiembre de 2004

Temas	Página
Hospitales	10, 13
Consentimiento involuntario	22
Hospitalización involuntaria	23
Cómo aplicar para Medicaid	8
Medicamentos	18, 24
Mental Health Northwest	14
Alianza nacional para los enfermos mentales	30
Oficina de temas del consumidor	30
Servicios para adultos mayores	28
Mediador	6, 19, 23, 25
Servicios para pacientes externos	14
Agencias proveedoras participantes en Clark County	12
Plan prepago de salud mental para pacientes hospitalizados	6
Novedades	27
Derechos y responsabilidades	20
Red de apoyo regional	6
Administración del seguro social	8
Departamento de servicios sociales	8
Southwest Washington Medical Center	10, 13, 14
Grupos de apoyo	30
Asistencia de transporte	11
Viajes fuera de Clark County	11
Servicios vocacionales	28

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

ÍNDICE

Temas	Página
Acceso a los servicios	10
Programa ADAPT	14
Servicios de la comunidad católica	16
Cambio de proveedores	24
Children's Center	15
Children's Home Society	15
Novedades de Clark County	29
Servicios de empleos definidos	28
Columbia River Mental Health Services	16
Reclamos	21, 25
Confidencialidad	27
Costo de los servicios	7
Satisfacción al cliente	24
Los consumidores se hacen escuchar	30
Cobertura de servicios	9
Servicios para casos de crisis	10, 12
Negación de los servicios	19
Asociación de maniáticos depresivos	30
Elahan Place	13
Elegibilidad	7
Audiencia imparcial	26
Soluciones familiares	16
Primera cita	23
Glosario	32
Quejas formales	25

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

ACUSE DE RECIBO Y ENTENDIMIENTO

He recibido una copia del Manual de beneficios para el consumidor y la familia por parte de mi proveedor, y entiendo que contiene información respecto al modo de acceder y utilizar el Sistema de Salud Mental de County Clark, como también información sobre cuáles son mis derechos y responsabilidades como consumidor.

Nombre del consumidor (letra imprenta)

Fecha

Firma del consumidor

CORTE Y TIRE POR LA LÍNEA PUNTEADA

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

GLOSARIO (continuación)

IEP	Individual Education Plan (Plan de educación individual)
ITA	Involuntary Treatment Act (Ley de tratamiento involuntario)
ITC	Individualized and Tailored Care (Cuidados individualizados y adaptados)
JRA	Juvenile Rehabilitation Administration (Administración para la rehabilitación juvenil)
MCO	Managed Care Organization (Organización del cuidado administrado)
MHD	Mental Health Division of DSHS (División de Salud Mental de DSHS)
MHP	Mental Health Professional (Profesional de la salud mental)
NAMI	National Alliance for the Mentally Ill (Alianza nacional para los enfermos mentales)
OCA	Office of Consumer Affairs (Servicio nacional del consumidor) (anexo del MHD)
PAVE	Parents are Vital in Education (Los padres son fundamentales en la educación)
PIHP	Prepaid Inpatient Health Plan (Plan prepago de salud mental para pacientes hospitalizados)
QA	Quality Assurance (Seguro de la calidad)
QRT	Quality Review Team (Equipo de revisión de calidad)
RCW	Revised Code of Washington (Código modificado de Washington)
RSN	Regional Support Network (Red de apoyo regional)
RTF	Residential Treatment Facility (Centro de tratamiento domiciliario)
SED	Serious Emotional Disorder (Desorden emocional grave)
SSDI	Social Security Disability Insurance (Seguro de incapacidad de seguridad social)
SSI	Supplemental Security Income (Ingreso de seguridad complementaria)
Tx	Treatment (Tratamiento)
TTY	Servicios telefónicos proporcionados para personas con incapacidad auditiva (TDD)
WAC	Washington Administrative Code (Código administrativo de Washington)
WPAS	Washington Protection and Advocacy System (Sistema de defensa y protección de Washington)

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

GLOSARIO

AA	Alcoholics Anonymous (Alcohólicos anónimos)
BD	Behavior Disorder (Desorden en el comportamiento)
CDMHP	County Designated Mental Health Professional (Profesional de la salud mental designado por el condado)
CHINS	Children in Need of Services (Niños con necesidad de servicios)
CLIP	Children’s Long-term In-patient Program (Programa a largo plazo para niños hospitalizados)
CPS	Children’s Protective Services (Servicios de protección de los niños)
CRC	Crisis Residential Services (Servicios para crisis domiciliarias)
CSTC	Child Study and Treatment Center (Centro de estudio y tratamiento del niño)
CWS	Child Welfare Services (Servicios para el bienestar social del niño)
CVAB	Consumers Voices are Born (Voces de los consumidores)
DASA	Division of Alcohol and Substance Abuse (División de abuso del alcohol y las drogas)
DCSC	Department of Community Services and Corrections (Departamento de servicios y correcciones comunitarias)
DDD	Department of Developmental Disabilities (Departamento de incapacidades del desarrollo)
DSHS	Department of Social and Health Services (Departamento de servicios sociales y de salud)
DSM-IV	Diagnostic and Statistical Manual (4 th Edition) (Manual estadístico y de diagnóstico) (4 ^o edición)
DVR	Department of Vocational Rehabilitation (Departamento de rehabilitación vocacional)
EPSDT	Early Periodic Screening, Diagnosis & Treatment (Revisión médica periódica, diagnóstico y tratamiento)
ESD	Educational Service District (Distrito de servicios educacionales)
FRS	Family Reconciliation Services (Servicios de reconciliación de la familia)
HMO	Health Maintenance Organization (Organización para el mantenimiento de la salud)

Tabla de contenidos

Términos que deberá conocer al utilizar esta guía	6
¿Quién es elegible para los Servicios de salud mental del PIHP?	7
¿Cuánto costarán los servicios?	7
¿Cómo puedo aplicar para un servicio Medicaid?	8
¿Qué servicios cubre el PIHP?	9
¿Cómo accedo a los servicios que necesito?	10
¿Hay servicios de transporte disponibles?	11
¿Hay servicios de transporte fuera de Clark County?	11
Agencias proveedoras participantes en Clark County	12
¿Qué debería decirle a mi doctor?	18
¿Qué debería preguntarle a mi doctor?	18
¿Qué sucede si me niegan asistencia mental?	19
Derechos y responsabilidades como consumidor	20
¿De qué se trata el “Consentimiento informado”?	22
¿Qué es la hospitalización involuntaria?	23
¿Qué sucederá en mi primera cita?	23
¿Qué necesito saber sobre mis medicamentos?	24
¿Qué puedo hacer si no estoy satisfecho con la atención de mi psicólogo o médico?	24
¿Qué puedo hacer si no estoy satisfecho con los servicios?	25
¿Qué son los derechos de confidencialidad?	27
Otros recursos de Clark County	28
Otros grupos de apoyo	28
Glosario	30
Índice	32

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

TÉRMINOS QUE DEBE CONOCER AL MOMENTO DE UTILIZAR ESTA GUÍA

PIHP – Plan Prepago de Salud Mental para Pacientes

Hospitalizados – Una gran suma de dinero de los gobiernos federales y estatales, también conocido como Medicaid, proporcionado a la Red de apoyo regional de Clark County para brindar servicios de salud mental para pacientes hospitalizados y externos a los consumidores.

RSN – Red de apoyo regional – Un departamento de Clark County's Department of Community Services, la RSN es responsable de la administración del dinero para la salud mental Medicaid que ingresa a nuestra comunidad. Este proceso se lleva a cabo a través de la priorización del gasto del dinero a través de las decisiones de la política pública.

Mediador (Ombudsman) – El Mediador proporciona quejas, resoluciones, apoyo, información y servicios de derivación de casos para los consumidores de salud mental de Medicaid en Clark County.

GRUPOS DE APOYO (*continuación*)

Addictions Victorious

(360) 254-9430

Agoraphobia/Anxiety Disorders Support Group

(503) 413-7348

Autism Society of Washington

(360) 694-2244

Domestic Violence Support Group

(360) 696-0167 o (360) 695-0501

Down Syndrome Parent Support Group

(360) 694-1284

Emotions Anonymous (EA)

(503) 240-6064

Grief and Bereavement Support Group

(360) 696-5100 or (360) 696-5120

Parent to Parent Support Program (ARC-Disabilities)

(360) 254-1562

Parents Again – Grandparents Raising Grandchildren Support Group

(360) 695-1325

Sexual Assault Support Group (hombres y mujeres de todas las edades)

(360) 696-0167

Support Group for Adults with Disabilities

(360) 694-6790

Triple Point

(360) 695-1325

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

GRUPOS DE APOYO

Consumer Voices are Born

(360) 695-5012
317 E 39th Street
Vancouver, WA 98663

La CVAB es una organización dirigida por los consumidores, la cual brinda apoyo y confianza a otros consumidores de la salud mental. Esta línea es para aquellos consumidores con problemas previos a una crisis.

Depressive/Manic Depressive Association

(360) 686-3496

Esta organización dirigida por los consumidores proporciona educación y apoyo a las personas que sufren de depresión y desorden bipolar. El grupo local de la DMDA se reúne cada mes en el SWMC Education Center. Llame para solicitar información sobre las fechas y horarios de las reuniones.

National Alliance for the Mentally Ill

(360) 695-2823
317 E 39th Street
P.O. Box 5353
Vancouver, WA 98668

Éste es un grupo de defensa que brinda educación y apoyo a las familias de los consumidores de la salud mental. Llame para solicitar información sobre las reuniones programadas.

Office of Consumer Affairs

Mental Health Division of DSHS

(800) 446-0259

OCA brinda información y defensa a los consumidores del estado de Washington.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUIÉN ES ELEGIBLE PARA LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL DEL PIHP?

El Plan Prepago de Salud Mental para Pacientes Hospitalizados está a disposición de aquellos residentes de Clark County que necesiten acceder a un servicio de salud mental y posea cobertura Medicaid.

¿CUÁNTO COSTARÁN LOS SERVICIOS?

Si usted tiene cobertura Medicaid, no deberá abonar por los servicios que reciba.

Para acceder a los servicios de emergencia no es necesario contar con una autorización previa de la Red de apoyo regional (RSN) de Clark County.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿CÓMO PUEDO APLICAR PARA UN SERVICIO MEDICAID?

Usted puede llamar a las siguientes agencias de servicios sociales para aplicar a los beneficios:

Social Security Administration – www.ssa.gov

Federal Building

6615 E 4th Plain Blvd, Suite 200

Vancouver, WA 98661

(360) 696-7519

1-800-772-1213

(360) 696-7561 llamadas TTY locales solamente

Horario:

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Department of Social and Health Services (DSHS)

Columbia River Community Services Office

Town Plaza Business Center

5411 E Mill Plain Blvd., Building No. 1

Vancouver, WA 98661

(360) 759-2800 Conmutador

(877) 980-9180 Centro de servicios al cliente

(360) 696-6344 TTY

(360) 696-6406 Fax

Horario del conmutador:

Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, excepto los feriados nacionales.

Horario:

Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm, excepto los feriados nacionales.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.

Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUÉ OTROS RECURSOS DE CLARK COUNTY PUEDO UTILIZAR? (continuación)

Home and Community Services

(360) 397-9500

Long Term Care Ombudsman

(360) 694-6577

Nursing Home Patient Abuse and Neglect

(800) 562-6078

Senior Assistance

(360) 694-8144 or (800) 752-9422

Senior Nutrition and Activities Program (SNAP)

East County (360) 835-8321

Vancouver (360) 696-8158

Wellness Clinic

(360) 798-2918

Información general y citas médicas

Usted podrá acceder a información sobre atención domiciliaria, médica, legal, transporte, grupos comunitarios y de apoyo en Clark County:

- Llamando al 211, o bien
- en el sitio web: www.irccv.org, sección de información general y citas médicas

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.

Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿CUÁLES SON LOS RECURSOS DE CLARK COUNTY QUE PUEDO UTILIZAR?

Servicios Vocacionales

Clearview Employment Services

Columbia River Mental Health Services

PO Box 1337

Vancouver, WA 98666

(360) 737-2801

Horario: Lunes a viernes 8:30 am a 5:00 pm

Servicios para adultos mayores

Adult Protective Services

(360) 397-9500

Alzheimer's Association

(800) 733-0402

Area Agency on Aging for SW Washington

(360) 694-6577

Battle Ground Senior Center

(360) 687-5312

Camas Senior Center

(360) 834-5307

Home and Community Services

(360) 397-9500

Long Term Care Ombudsman

(360) 694-6577

¿QUÉ SERVICIOS CUBRE EL PIHP?

La red de proveedores de salud mental incluye las agencias proveedoras de los siguientes servicios:

- Intervención/emergencias de crisis
- Valoración y evaluación
- Administración de caso
- Tratamiento para pacientes hospitalizados
- Servicios alternativos a la hospitalización
- Terapia de grupo
- Asesoramiento familiar
- Terapia individual
- Administración de medicamentos
- Servicios alternativos a la hospitalización
- Servicios de salud mental a domicilio
- Empleo supervisado*
- Servicios de cuidado de relevo
- Capacitación comunitaria
- Servicios de interpretación de idiomas

*Este servicio no se encuentra disponible para quienes figuran en lista de espera en la División de Rehabilitación Vocacional (DVR).

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.

Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.

Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿CÓMO ACCEDO A LOS SERVICIOS QUE NECESITO?

Si usted está pasando por una **crisis**, debería de inmediato:

- ❖ Llamar a su médico o psicólogo; o bien
- ❖ ponerse en contacto con alguno de los siguientes teléfonos.

Línea para casos de crisis de Clark County

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (800) 626-8137

*Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560*

TTY (360) 696-1925

Podrá también dirigirse a las Salas de emergencia del SW Washington Medical Center en la siguiente dirección:

SW Washington Medical Center Emergency Department

400 NE Mother Joseph Dr.

Vancouver, WA

(360) 514-2064

Si usted considera que necesita Servicios de salud mental **sin emergencia** y desea ver a su psicólogo:

1. Llame o visite a cualquiera de las agencias de salud mental mencionadas en este folleto y que sea de su elección.

2. **Llame a Clark County Behavioral Health Services o bien al número para llamadas gratuitas 1-800-410-1910 ó 360-397-2130** para ser derivado a una agencia de salud mental. Los empleados de la Administración del cuidado podrá ayudarlo a determinar cuáles de las agencias se adecua mejor a sus necesidades específicas.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.

Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

DERECHOS DE CONFIDENCIALIDAD

Si usted tiene trece (13) años o más, nadie puede solicitar información sobre su registro médico.

Podrá solicitar copias de su registro médico en cualquier momento con sólo solicitárselas al Representante de servicios al cliente de su agencia proveedora de salud mental (puede haber un costo por las copias).

Sin embargo, para que alguna persona pueda ver sus registros médicos, usted deberá firmar un escrito con validez por noventa (90) días, detallando expresamente su permiso.

- ❖ La información sobre usted y los servicios que recibe son confidenciales. Su privacidad está protegida por las leyes federales y estatales.
- ❖ Podrá firmar un escrito para otorgarle un permiso a su colaborador de salud mental para discutir temas respecto de sus cuidados con otras personas.
- ❖ Podrá decidir qué información compartir con otras personas.
- ❖ Podrá decidir qué personas y establecimientos podrán obtener información suya.
- ❖ Podrá cancelar su consentimiento en cualquier momento.
- ❖ Bajo determinadas circunstancias, la ley autoriza a los proveedores de servicios a proporcionar información limitada sobre usted para evitar ser dañado o que dañe a otras personas.

Si usted es familiar o amigo de alguna persona inscrita en los servicios, no tendrá acceso a los registros médicos de ellos, aunque sí podrá proporcionar información sobre ellos. Es decir, el colaborador de cuidados de la salud mental no podrá proporcionarle ningún tipo de información sin una autorización, aunque sí podrá escucharlo. Los profesionales de la salud mental podrán brindarle también información general sobre la enfermedad de su familiar o amigo.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.

Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY SATISFECHO CON LOS SERVICIOS? *(continuación)*

El proceso completo, desde la presentación por escrito de la Queja hasta la Audiencia imparcial (en caso de ser necesaria), no excederá el plazo de 30 días. En caso de que presente una queja de manera verbal, y necesita hacerlo por escrito, puede pedirle ayuda al Mediador.

- ❖ Será notificado por escrito respecto de cualquier decisión tomada sobre su queja y el derecho a solicitar una Audiencia imparcial.
- ❖ Podrá solicitar una Audiencia imparcial cuando la queja involucre la elegibilidad, inscripción o necesidad médica de los servicios cuando:
 - La decisión respecto de la queja resulte desfavorable para usted.
 - La RSN no responda, por escrito, en un plazo de treinta (30) días desde la fecha que fue elevada dicha queja, o bien;
 - La RSN le niegue a un inscripto el acceso a los servicios de rehabilitación de la salud mental inmediatos y éste eleve una queja por escrito.
- ❖ Es posible que reciba un cuestionario de satisfacción confidencial de parte de Clark County. Su respuesta voluntaria ayudará a mejorar los servicios que usted recibe.

Una queja es una expresión por escrito o verbal **informal**, relacionada con los servicios de salud mental.

Un agravio es un procedimiento **formal** con el fin de resolver un problema relacionado con los servicios de salud mental.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿HAY SERVICIOS DE TRANSPORTE DISPONIBLES?

Podrá hacer uso de los servicios de transporte para ir a su cita médica sin cargo siempre y cuando reciba cupones médicos y tenga dificultad para movilizarse por su cuenta.

Para saber si aplica para este servicio, dirijase a:

Medicaid Transportation

Lunes a viernes

De 8:00 am a 5:00 pm

(360) 694-9997

(800) 752-9422 fuera de Clark County

¿HAY SERVICIOS DE TRANSPORTE FUERA DE CLARK COUNTY?

Es posible que usted viaje o visite otras partes del país.

Siempre que usted haga uso de los ***Servicios psiquiátricos de emergencia*** fuera de Clark County, el médico u hospital que proporcione los servicios de emergencia deberá ponerse en **contacto con el departamento Behavioral Health Services de Clark County al 1-800-410-1910 a la brevedad posible** para discutir sobre la situación y los servicios necesarios.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

AGENCIAS PROVEEDORAS PARTICIPANTES EN CLARK COUNTY

Los empleados de estas agencias tienen una amplia variedad de especialidades, incluso han trabajado con niños, poblaciones étnicas minoritarias, adultos mayores, personas sordas, ciegas y con VIH. En caso de que el centro de salud mental que eligió en un principio no brinde el servicio específico que usted necesita, podrá ser derivado a otra agencia que sí lo brinde.

Servicios para casos de crisis

Los servicios para casos de crisis están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. En caso de crisis, llame a los siguientes teléfonos:

Línea para casos de crisis de Clark County

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al: (800) 626-8137
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al: (360) 696-9560 **TTY: (360) 696-1925**

A través de cualquiera de estos números telefónicos los *Especialistas en intervenciones por casos de crisis* están disponibles para proporcionar apoyo, evaluación y estabilización domiciliaria a residentes de todas las edades. Los *Profesionales de la salud mental designados* están disponibles para atender consultas y evaluaciones inmediatas para hospitalizaciones voluntarias e involuntarias.

CMCO-Children's Mobile Crisis Outreach

El programa Children's Mobile Crisis Outreach Program es un programa que se encuentra disponible las 24 horas para casos de intervención por crisis y ayuda social para niños y adolescentes (menores de 18 años) y sus familiares en Clark County. En caso de tener preguntas sobre el programa CMCO, llame a las oficinas al (360) 993-3000 y pregunte sobre el programa Children's Mobile Crisis Outreach Program. Si usted se encuentra bajo estado de crisis, llame a la línea para casos de crisis al (800) 626-8137.

¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY SATISFECHO CON LOS SERVICIOS?

- ❖ Contacte la agencia de forma directa con su queja. Cada agencia tiene un Representante de servicios al cliente, quien lo podrá asistir en caso de que tenga alguna pregunta, duda o queja respecto de sus servicios.
- ❖ Póngase en contacto con el Mental Health Ombudsman, quien lo ayudará a resolver su queja.

Mental Health Ombudsman

1610 C Street, Suite 201, P.O. Box 5000

Vancouver, WA 98666-5000

(360) 397-6465, o bien al número para llamadas gratuitas:

1-877-397-6465 TTY: (360) 397-6065

Horario: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Póngase en contacto con Clark County Behavioral Health Services para que lo ayude a resolver su problema al (360) 397-2130. Se realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver su queja en un plazo de 10 días. En caso de no tener éxito con la resolución de su queja, usted puede elevarla a la RSN. Si usted eleva una queja:

- Todos los expedientes de la queja se mantendrán bajo confidencialidad, separados de su caso por el término de cinco años desde la resolución del proceso de la queja.
- Cualquier persona que usted elija podrá ayudarlo.
- El equipo del Mediador estará a su disposición durante el proceso para ayudarlo en lo que necesite.
- No habrá demostraciones de venganza, ni formales ni informales.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUÉ NECESITO SABER SOBRE MIS MEDICAMENTOS?

- ❖ Tome ÚNICAMENTE los medicamentos prescritos por su médico.
- ❖ Infórmese sobre los efectos secundarios. Llame a su médico de inmediato si siente algún efecto colateral extraño. NO ESPERE.
- ❖ Si usted toma medicamentos prescritos por varios médicos, detállele al médico de cabecera TODOS los medicamentos que toma.
- ❖ Antes de tomar cualquier medicamento “sin prescripción”, consúltele a su médico si es seguro que usted pueda tomarlo.
- ❖ Tome los medicamentos según las indicaciones de su médico, no del modo que usted considere debe tomarlos. Converse con su médico para llegar a un acuerdo respecto del método que mejor le sienta a usted.
- ❖ Sea conciente de que no podrá mezclar ciertas comidas y bebidas con los medicamentos.
- ❖ NI el alcohol NI las drogas deberán mezclarse con los medicamentos. La mezcla del alcohol con las drogas podrá causar efectos secundarios y causarle la MUERTE.
- ❖ Recuerde darle tiempo a los medicamentos para que hagan efecto.
- ❖ Solicite las prescripciones de los medicamentos ANTES de quedarse sin ellos. Planifique el pedido con una semana o más de anticipación.
- ❖ No tome los medicamentos de otras personas.
- ❖ Infórmele a su médico sobre cualquier cambio que sienta.

¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY SATISFECHO CON LA ATENCIÓN DE MI PSICÓLOGO O MÉDICO?

Usted tiene derecho a cambiar de proveedor de cuidados primarios (doctor, asesor, administrador de casos, psicólogo) o agencia proveedora por las siguientes razones:

- ❖ Por cualquier motivo, una vez durante el año calendario.
- ❖ Por cambios subsecuentes durante el año calendario, sólo para causas fundamentadas.
- ❖ Notificando al proveedor sobre el cambio deseado y la razón del mismo.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

AGENCIAS PROVEEDORAS PARTICIPANTES EN CLARK COUNTY

SW Washington Medical Center

Memorial Health Center (360) 514-2000
PO Box 1600
3400 Main Street
Vancouver, WA 98668
(360) 514-2244 – TTY (consulte sobre programas específicos)

Unidad psiquiátrica para pacientes hospitalizados (360) 696-5044
La Unidad psiquiátrica para pacientes hospitalizados es utilizada para hospitalizaciones de corto plazo, en la cual se administra medicación y se le proporciona al paciente terapia ocupacional, terapia de grupo, sesiones individuales con enfermeras psiquiátricas, atención de psiquiatras, personal en general y planificación del alta médico.

Servicios a domicilio

Elahan Place (360) 253-6019
7415 NE 94th Ave.
Vancouver, WA

Proporciona rehabilitación a domicilio para adultos, servicios de tratamiento y camas de hospital en casos de crisis.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

AGENCIAS PROVEEDORAS PARTICIPANTES EN CLARK COUNTY

Servicios para pacientes externos

Mental Health Northwest (360) 906-8336
1601 E 4th Plain Blvd, Bldg. A-8
Vancouver, WA 98668
(360) 695-9690 – Fax

Horario: Lunes a miércoles de 8:00 am a 7:00 pm
Jueves de 8:00 am a 6:30 pm
Viernes de 8:00 am a 4:30 pm

Los programas incluyen, Program of Assertive Community Treatment (PACT), como también varios otorgamientos para brindar servicios a personas sin hogar; HUD y PATH.

Southwest Washington Medical Center

Memorial Health Center (360) 514-2000
PO Box 1600
3400 Main Street
Vancouver, WA 98668
(360) 514-2244 – TTY (consulte sobre programas específicos)

ADAPT Program (360) 696-5300
Horario: Lunes a viernes, desde la mañana temprano hasta la tarde.

El programa de Southwest Washington Medical Center's ADAPT es un programa alternativo de hospitalización para personas que no necesitan asistencia durante las 24 horas, pero sí necesitan un programa más intensivo por un breve período de tiempo.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUÉ ES LA HOSPITALIZACIÓN INVOLUNTARIA?

Usted podrá ser hospitalizado contra su voluntad en caso de que:

- ❖ Corra peligro usted mismo.
- ❖ Corran peligro otras personas.
- ❖ Presente una incapacidad de gravedad (imposibilidad para comer, vestirse o cuidarse a sí mismo, como consecuencia de un desorden mental).

Las leyes exigen que:

- ❖ No puede ser detenido por más de 72 horas (sin incluir los fines de semana y feriados) sin una orden judicial.
- ❖ Necesitará una acción legal adicional para continuar cualquier hospitalización involuntaria.
- ❖ Deberá tener un representante legal sin cargo.

Si usted considera que:

- ❖ Debe ser hospitalizado, pero no puede conseguir la autorización de los servicios, o bien,
- ❖ Necesita recibir ayuda en relación a sus derechos.

Usted puede llamar, o alguien puede llamar por usted a:
Mental Health Ombudsman (Mediador de la salud mental),
al (360) 397-6465, o bien al número para llamadas
gratuitas 1-877-397-6465.

¿QUÉ SUCEDERÁ EN MI PRIMERA CITA?

Su entrevista inicial (evaluación) con una de las agencias de salud mental lo ayudarán a identificar cuáles son sus necesidades de salud mental. Trabjará con un médico clínico que lo ayudará a desarrollar los objetivos específicos y la clase de servicios que le serán más beneficiosos. Este proceso podría dar lugar a remisiones a otras agencias de la comunidad para tratar las áreas problemáticas adicionales que pueden ser identificadas.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES COMO CONSUMIDOR?

Usted es responsable de:

- ❖ Mantener informado a su proveedor de salud mental de su teléfono y dirección actuales.
- ❖ Presentar su cupón médico o información del seguro, cuando sea solicitado.
- ❖ Llegar a horario a las citas previamente establecidas.
- ❖ Informar de cualquier cancelación con 24 horas de anticipación, en la medida de lo posible.
- ❖ Reprogramar las citas canceladas.

¿De qué se trata el “Consentimiento informado”?

El Consentimiento informado es cuando usted acepta un determinado tratamiento o medicamento luego de haber sido informado de los detalles del mismo. Usted será advertido de lo siguiente:

- ❖ Todos los resultados esperados del tratamiento.
- ❖ Posibles efectos secundarios.
- ❖ Disponibilidad de otras terapias alternativas.

Tomar la decisión correcta significa que deberá informarse y conocer todos los detalles a fin de decidir si el tratamiento propuesto resultará conveniente para usted. Luego de haber recibido todos los detalles, tendrá el derecho de rehusarse a aceptar el tratamiento.

AGENCIAS PROVEEDORAS PARTICIPANTES EN CLARK COUNTY

Children’s Center (360) 699-2244
415 W. 11th Street
Vancouver, WA 98660
(360) 699-1900 TDD
Horario: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Martes y miércoles, horario extendido

Children’s Center utiliza un modelo de tratamiento centrado en la solución para encarar una variedad de problemas, que van desde la crisis en el hogar o la escuela hasta desórdenes psiquiátricos de mayor intensidad. El objetivo de la agencia está enfocado en la familia. Los psiquiatras son positivos en lugar de juiciosos, ya que centran toda su atención en la fuerza familiar y las competencias individuales. Los padres son invitados a participar en todos los aspectos del tratamiento de sus hijos y en el proceso de planificación del servicio.

Children’s Home Society of Washington (360) 695-1325
309 W. 12th Street
Vancouver, WA 98660
Horario: Lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

Children’s Home Society es una organización estatal, privada, no sectaria y sin fines de lucro que brinda asistencia a niños y familiares. Children’s Home Society es una agencia de salud mental autorizada que proporciona asesoramiento a niños y familiares además de servicios de apoyo para la familia.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

AGENCIAS PROVEEDORAS PARTICIPANTES EN CLARK COUNTY

Columbia River Mental Health Services (360) 993-3000
6926 E. Fourth Plain Blvd.
Vancouver, WA 98666
(360) 993-3003 Nuevas citas, (360) 993-3250 Crisis TDD

Columbia River Mental Health Services ayuda a los niños, adultos y adultos mayores. El tratamiento incluye asesoramiento para los niños y familiares, recursos residenciales, psicoterapia, administración del caso, servicios alternativos al hospital, servicios vocacionales y de educación, diagnóstico dual y servicios de recuperación.

Catholic Community Services (360) 567-2211
9300 NE Oak View Dr., #B, 2nd Floor
Vancouver, WA 98662

Catholic Community Services Family Preservation es un programa sin fines de lucro que proporciona servicios de estabilización en casos de crisis y abarca otros servicios destinados a niños y adolescentes con una amplia variedad de temas de la salud mental. La agencia centra toda su ayuda en el apoyo familiar y el trabajo en equipo con la familia. El servicio está disponible para los familiares las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Family Solutions (360) 695-0115
1104 Main Street #500
Vancouver, WA 98660

La misión de Family Solutions es proporcionar servicios de alta calidad y comprensión para niños y familiares. Muchos de los empleados de Family Solutions, además de estar autorizados clínicamente, son padres adoptivos, guardianes o adoptados, que están bajo la tutela de familias. Los empleados están bien informados, son muy comprensivos y brindan todo su apoyo a los familiares. Están comprometidos a lograr un acercamiento basado en las fuerzas y orientación del equipo dentro de la estructura de la agencia, junto con los familiares, niños y sus propias vidas.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR? (continuación)

- ❖ Negarse a cualquier tratamiento propuesto.
- ❖ Recibir cuidados que no lo discriminen y tomen en cuenta su género, raza, nacionalidad, idioma, edad, incapacidad y orientación sexual.
- ❖ Estar libre de cualquier explotación o acoso sexual.
- ❖ Revisar su registro clínico y a que se le dé la oportunidad de hacer modificaciones o correcciones.
- ❖ Recibir explicaciones sobre todos los medicamentos prescritos, incluyendo los efectos secundarios que se esperan y las posibles reacciones secundarias.
- ❖ Confidencialidad.
- ❖ Dar instrucciones por adelantado, especificando sus elecciones y preferencias con respecto a su tratamiento físico y mental, en caso de que usted no pudiera tomar decisiones bien fundamentadas.
- ❖ Apelar cualquier rechazo, cancelación, suspensión o reducción de los servicios y a continuar recibéndolos al menos hasta que su apelación sea escuchada por un juez imparcial.
- ❖ Si usted es elegible de Medicaid, tiene derecho a recibir todos los servicios que sean médicamente necesarios para cumplir con sus necesidades del cuidado de la salud. En caso de existir un desacuerdo, tiene derecho a una segunda opinión de un proveedor que forme parte de la Red de apoyo regional, respecto de qué servicios son médicamente necesarios.
- ❖ Presentar una queja ante el Mediador, la Red de apoyo regional, o ante el proveedor, si considera que sus derechos han sido violados. Si usted presenta una queja o agravio, deberá estar libre de cualquier represalia. El Mediador puede, a solicitud suya, ayudarlo a presentar un agravio.

El teléfono del Mediador de County Mental Health es (360) 993-5900.

Presente una queja si considera que sus derechos han sido violados. Si usted presenta una queja o agravio, no perderá el acceso a los servicios, no será discriminado o maltratado.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUÉ SUCEDE SI ME NIEGAN UN SERVICIO DE SALUD MENTAL? (continuación)

Usted podrá también elevar una queja o agravio a través de la agencia, Clark County DCS o el Mental Health Ombudsman. (Los formularios están disponibles en cada agencia).

Clark County trabaja continuamente con expertos de alto nivel a fin de satisfacer las normas clínicas de los servicios de salud mental. Estos métodos son aquellos que las investigaciones respaldan como los mejores para cuidar del problema específico de su salud mental.

La RSN de Clark County no se hará responsable de ningún servicio público de salud mental que no esté autorizado.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR?

Como consumidor de los servicios de salud mental, usted tiene derechos y responsabilidades acorde a tales servicios. Los siguientes son sus derechos conforme la ley estatal de Washington:

Usted tiene derecho a:

- ❖ Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad.
- ❖ Desarrollar un plan de cuidado y servicios que cumpla con sus necesidades particulares.
- ❖ Gozar de los servicios de un intérprete certificado en su idioma o en el lenguaje por señas, a materiales escritos con un formato adecuado que se adapte a su incapacidad, conforme el artículo VI de la ley de derechos civiles. Acceda a estos servicios desde cualquier red de proveedores del PIHP sin cargo.
- ❖ Utilizar cualquier hospital o centro de emergencias.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

CENTROS DE RECURSOS PARA LA FAMILIA

Children's Home Society of Washington (360) 695-1325
Vancouver Family Resource Center
309 W. 12th Street
Vancouver, WA 98660
Horario: Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm

Children's Home Society of Washington (360) 687-7126
North Clark County Family Resource Center
701 E. Main Street
Battle Ground, WA 98604
Horario: Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm

Children's Home Society of Washington (360) 835-7802
East County Family Resource Center
1702 "C" Street
Washougal, WA 98671
Horario: Lunes, miércoles y viernes: 9:00 am hasta el mediodía
Martes: 11:00 am a 7:00 pm (cerrado desde el mediodía hasta la 1:00)
Jueves: 9:00 am a 5:00 pm (cerrado desde el mediodía hasta la 1:00)

Children's Home Society es una organización estatal, privada, no sectaria y sin fines de lucro que brinda asistencia a niños y familiares. Los programas marcan la importancia de trabajar con las familias para el bien de sus hijos. Cada familia "marca" la importancia de la seguridad y el lugar de crianza de sus hijos.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO TENER AL MOMENTO DE LLAMAR?

- ❖ Su fecha de nacimiento.
- ❖ Su dirección.
- ❖ Nombre, dirección y teléfono de su proveedor médico.
- ❖ Las fechas y horarios exactos de sus citas médicas.

¿QUÉ DEBERÍA DECIRLE A MI DOCTOR?

- ❖ Todos los medicamentos que tomó previamente y cuáles de ellos le resultaron efectivos y cuáles no.
- ❖ Cuáles son sus metas de recuperación.
- ❖ Qué logros ha alcanzado y desea seguir manteniendo.
- ❖ Qué efectos secundarios desea evitar.
- ❖ Copiar ciertas habilidades aprendidas o que desee aprender para minimizar la necesidad de tomar medicamentos.

¿QUÉ DEBERÍA PREGUNTARLE A MI DOCTOR?

Haga una lista con las preguntas que desee formular. No tema hacerle todas las preguntas que desee a su médico. Le detallamos a continuación algunas sugerencias:

- ❖ ¿Cuál es mi diagnóstico?
- ❖ ¿Cómo determinó mi diagnóstico?
- ❖ ¿Qué clase de medicamentos me está recetando?
- ❖ ¿Por qué me está recetando estos medicamentos?
- ❖ ¿Por qué me está dando esta cantidad de medicamentos?
- ❖ ¿Cuánto tiempo pasará hasta que el medicamento haga efecto?

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.

¿QUÉ DEBERÍA PREGUNTARLE A MI DOCTOR? (continuación)

- ❖ ¿Cuánto tiempo debo esperar hasta saber si el medicamento es efectivo?
- ❖ ¿Cuáles son los efectos secundarios?
- ❖ ¿Qué significa “efectos secundarios”?
- ❖ ¿De qué manera pueden afectarme?
- ❖ ¿Podría disponer de un listado con todos mis medicamentos?
- ❖ ¿Qué debería decirle a mis otros médicos?
- ❖ ¿Es correcto combinar esta medicación con otros medicamentos?
- ❖ ¿Me sentiré mejor con este medicamento?
- ❖ ¿Qué otra cosa puedo hacer para sentirme mejor?
- ❖ ¿Qué debo hacer si olvido tomar los medicamentos?

¿QUÉ SUCEDE SI ME NIEGAN ASISTENCIA MENTAL?

Su primera entrevista con un asesor para admisión de menores lo ayudará a determinar si usted es elegible. Los únicos servicios cubiertos por el PIHP son los que están disponibles para los consumidores elegibles. Será informado por escrito en caso de no aplicar para tales servicios. Si aún así usted considera que es elegible, puede hacer el reclamo correspondiente comunicándose con:

1. El Representante de servicios al cliente en la agencia misma donde recibe los servicios.
2. El Administrador de calidad en Behavioral Health Services de Clark County al (360) 397-2130.
3. El Mediador (Ombudsman) de Clark County al (360) 397-6465, o bien al número para llamadas gratuitas 1-877-397-6465.

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS DURANTE LAS 24 HORAS

Si usted es un consumidor elegible de Medicaid, llame al 1-800-626-8137.
Si usted **NO** es un consumidor elegible de Medicaid, llame al (360) 696-9560.